

장애인 생활시설 영양사의 직무만족도와 이직의향에 영향을 미치는 요인 - 일반특성과 직무소진정도를 중심으로

이혜상[†]

안동대학교 식품영양학과

Factors Influencing on the Job Satisfaction and the Turnover Intention of Dietitians Working in the Institutions for the Disabled in Korea - Focused on the General Characteristics and the Job Burnout

Hye-Sang Lee[†]

Department of Food & Nutrition, Andong National University, Andong, Korea

Abstract

The purpose of this study is to investigate how certain factors - especially dietitians' general characteristics and job burnout - influence their job satisfaction and turnover intention. The survey was conducted during the period from September 7th to October 15th of 2006. A total of 91 institutions (response rate 74.6%) was analyzed by using SPSS (windows ver. 14.0). A majority of the respondents were females (97.8%) and 30 years or older (66.0%). Among the job burnout dimensions, exhaustion (2.78 ± 0.07) was rated higher than cynicism (2.62 ± 0.06), while the professional efficacy level (3.55 ± 0.05) was relatively high. The dietitians were more satisfied with co-workers (3.73 ± 0.07) and work (3.41 ± 0.06) than with pay (2.66 ± 0.07) and promotion (2.32 ± 0.07). The work dimension of job satisfaction was negatively correlated with exhaustion and cynicism dimensions of job burnout, and turnover intention ($p < 0.001$), but positively correlated with professional efficacy dimension ($p < 0.001$). The supervision dimension was negatively correlated with cynicism ($p < 0.05$) and turnover intention ($p < 0.001$), but positively correlated with professional efficacy dimension ($p < 0.01$). The co-workers dimension was positively correlated with professional efficacy dimension ($p < 0.01$). The pay dimension was negatively correlated with exhaustion ($p < 0.001$) and cynicism ($p < 0.01$) dimensions and turnover intention ($p < 0.001$). The promotion dimension was negatively correlated with cynicism ($p < 0.01$). The turnover intention was positively correlated with exhaustion and cynicism dimensions of job burnout ($p < 0.001$). A hierarchical regression analysis revealed that i) professional efficacy was a factor to significantly increase job satisfaction, ii) cynicism to significantly decrease their job satisfaction, and iii) exhaustion to significantly increase turnover intention. (*Korean J Community Nutrition* 14(2) : 182~189, 2009)

KEY WORDS : welfare institution for the disabled · dietitian · job satisfaction · turnover intention · job burnout

서론

장애인은 신체적·정신적 장애로 인해 장기간에 걸쳐 일상생활 또는 사회생활에 상당한 제약을 받는 자이며(Jeong

& Kim 2006; Son 2006; MOL 2007), 식품섭취의 어려움, 약물-영양소의 상호작용, 대사장애, 성장패턴의 장애 등으로 인하여 영양적으로 취약하다(Chang 등 2001). 영양사는 장애인 생활시설 급식의 품질을 향상시킴으로써 적절한 영양을 공급하고 입소자의 건강을 증진시키는데 중요한 역할을 한다.

영양사가 급식관리를 잘 하기 위해서는 전문적인 능력과 자질을 갖추고 있어야 할 뿐 아니라 직무와 환경에 대한 만족도가 높아야 한다(Yang & Ham 1996; Lee & Lee 2005). 직무와 직무관련 환경의 여러 측면에 대한 개인적 태도를 나타내는 직무만족에 대해, Locke (1976)는 '자신의 직무나 직무에 대한 경험의 평가에서 얻어지는 유쾌함 또

접수일: 2009년 2월 5일 접수

채택일: 2009년 3월 18일 채택

*This study was supported by 2007 Fund for Research Professor of the Andong National University.

[†]Corresponding author: Hye-Sang Lee, Dept of Food & Nutrition, Andong National University, 388 Songchun-dong, Andong, Gyeongbuk 760-749, Korea

Tel: (054) 820-5493, Fax: (054) 820-7804

E-mail: hslee@andong.ac.kr

는 긍정적인 감정 상태'라고 하였다. 직무만족을 측정하는 표준화된 도구로는 Smith 등(1969)이 개발한 JDI(Job Description Index)가 많이 활용되고 있다.

한편 영양사의 직무소진(Job Burnout)은 직무만족에 부정적인 영향을 줄 수 있다. 직무소진은 '정서적으로 부담이 되는 환경에 장기간 관여로 오는 생리적, 정서적, 정신적인 소진상태'로 정의되며(Maslach 2003), 직무소진을 측정하는 도구 중 일반직 종사자의 직무 소진 정도를 측정하기 위한 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey)는 소진(Exhaustion), 냉소(Cynicism), 직업 자신감(Professional Efficacy)의 세 가지 하위 구성요소로 구성된다(Shin 2003). 직무 소진은 서비스의 질적 효과성을 저하시키고 직무만족에도 영향을 끼치게 되어 결국 이직을 초래하게 되므로 이에 대한 연구가 필요하다(Maslach 2003). Lee & Shin(2005)은 종업원의 인사 관리를 위해서는 무엇보다 직무 소진관리가 필요하다고 하였으며, Song 등(2007)은 학교급식 조리종사자를 대상으로 한 직무소진 연구에서 소진이 이직의향과 밀접한 관련성이 있다고 하였다. 즉 직무 소진은 일반 스트레스와는 달리 비가역적인 반응이므로 직무 소진된 사람들은 정상으로 복귀가 불가능하며, 이직을 초래하게 되므로 직무소진에 대한 연구가 필요하다(Shin 2003).

영양사의 직무만족도에 대한 연구는 직무만족도 수준, 직무만족도에 영향을 주는 개인특성, 급식형태, 직무특성과의 관련성 연구, 직무만족도와 업무수행정도 등과 관련하여 수행되어 왔다(Johnson & Broski 1982; Lee 1995; Moon 등 1996; Yang & Ham 1996; Park & Kwon 1999; Chang 2001; Park & Kim 2002; Jang & Kim 2003; Lee & Lee 2005; Cho & Yoon 2006; Choo 등 2006; Yun 등 2009). 우리나라에서의 직무만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 연구를 살펴보면 보건소 영양사는 학력이 높을수록 직무만족도가 낮고 정규직에 비해 일용직의 직무만족도가 낮았으며(Park & Kwon 1999), 학교 영양사는 연령이 증가할수록 급여에 대한 만족도가 높았고(Park & Kim 2002; Lee & Lee 2005), 병원 영양사는 학력이 높고 연령과 근무 기간이 증가할수록 직무만족도가 증가하였다(Yun 등 2009). 그런데 장애인 생활시설 급식 영양사를 대상으로 한 직무만족도에 관한 연구는 찾아보기 어렵다. 또한 영양사의 직무소진에 대한 연구(Lee & Shin 2005; Yun 등 2009)는 제한적으로 이루어져 왔으며, 특히 영양사의 직무만족도와 직무소진과의 관련성에 관한 연구는 찾아보기 어렵다.

본 연구는 장애인복지시설 영양사의 직무만족도를 높이고

이직을 예방하기 위한 기초 자료를 제공하기 위하여 영양사 및 급식소의 일반특성과 영양사의 직무소진을 중심으로 장애인복지시설 영양사의 직무만족도와 이직의향에 영향을 주는 요인을 분석하고자 한다.

조사대상 및 방법

1. 대상 및 방법

본 연구는 장애인생활시설 영양사의 직무만족도에 영향을 주는 요인을 분석하기 위하여 전국의 장애인생활시설 영양사를 대상으로 하여 자기기입식으로 설문조사를 하였다. 설문조사는 2006년 8월 중에 전화로 설문목적을 설명하고 9월 7일 설문지 122부를 발송한 후 10월 15일까지 91부(74.6%)를 회수하였다.

2. 조사내용

기존의 직무만족도, 직무소진 및 이직의향에 대한 연구(Smith 등 1969; Lee 1995; Yang & Ham 1996; Schaufeli 등 2002; Maslach 2003; Shin 2003; Lee & Shin 2005; Song 등 2007)를 기초로 하여 설문을 개발하였으며, 개발된 설문지는 5명의 장애인생활시설 영양사를 포커스그룹으로 한 심층적인 예비조사를 통해 내용타당성을 확보하였다. 조사내용은 영양사의 일반특성 및 생활시설 급식소의 일반특성, 직무소진, 직무만족도, 이직의도 등으로 구성하였다. 본 연구에 사용된 측정도구인 직무소진, 이직의향, 직무만족도에 대한 각 문항은 5점 Likert 척도로(1: 전혀 그렇지 않다-5: 매우 그렇다) 평가하였다.

직무소진은 소진, 냉소, 직업 자신감의 3개 하위영역으로 구성되어 있다. 소진은 5개 문항으로 심리적 부담에 의해 정서적으로 고갈 되었다고 느끼는 것을 의미하고, 냉소는 4개 문항으로 사람들에게 대한 관심이 냉담한 것을 의미하며, 직업 자신감은 5개 문항으로 직무상에서 성취도 부족이 자신에 대한 부정적인 평가로 인식될 수 있다는 측면에서 직무소진의 하위영역에 속한다. 내적합치도 지수로 알아본 신뢰도계수는 $\alpha = 0.73 \sim 0.89$ 이었다. 직무만족도 기본 요소에는 '직무 자체 18문항' '급여 8문항' '승진 9문항' '동료들 18문항' '상사 18문항' 총 71문항으로 구성하였다. '지루하다', '충분히 지도해 주지 않는다' 등 부정적인 문항은 역코드로 수정하여 나타내었으며, 이렇게 한 후 내적합치도로 알아본 신뢰도계수는 $\alpha = 0.70 \sim 0.92$ 이었다. 이직의향은 '종종 직장을 그만둘까 생각한다', '이 직장을 그만두면 더 좋은 직장이 생길 것이다' 등 6문항으로 구성하였으며, 내적합치도 지수로 알아본 신뢰도계수는 $\alpha = 0.85$ 이었다.

3. 통계처리

수집된 자료는 SPSS windows ver. 14.0 프로그램 (SPSS Inc. 2007)을 이용하여 분석하였다. 척도의 신뢰도 검정을 위하여 Cronbach's α 를 산출하였고, 집단차이를 알아보기 위해서는 χ^2 검정, t 검정, ANOVA 검정을 하였으며, ANOVA 실시 후 사후검증은 Duncan-test를 하였다. 변인들 간의 관계를 분석하기 위하여 Pearson의 적률 상관을 보았고, 직무만족도와 이직의도에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

결 과

1. 일반사항

조사대상자와 대상 시설의 일반사항은 전보 (Lee 2008)에 발표한 바와 같다. 대상 영양사의 97.8%는 여성이었으며, 연령은 35세 이상이 38.5%를 차지하였고, 30~34세는 27.5%, 30세 미만은 34.1%이었다. 학력은 44.0%가 대졸 이상이었으며, 전문대졸 영양사는 56.0%였다. 대상영양사의 영양사경력은 5년 미만이 29.7%, 5~9년이 38.5%, 10년 이상 근무한 영양사가 31.9%였다.

시설의 대부분(89.0%)은 사회복지법인이었고, 입소자 인원 규모는 50인 이하가 20.9%, 51~100인 시설이 44.0%, 101~150인 시설이 19.8%로 1일 평균 379식의 소규모 급식이 이루어지고 있었다. 대상 생활시설은 대도시에 위치하는 경우가 전체의 31.9%였고, 중소 도시나 읍면지역에 위치하는 경우는 68.1%였다.

2. 영양사의 직무소진

영양사의 직무소진 관련 측정결과를 Table 1에 제시하였다. 소진과 냉소는 점수가 높을수록 직무소진도가 높고 직업 자신감은 점수가 낮을수록 직무소진도가 높는데, 각 하위변수의 평균은 소진 2.78 ± 0.07, 냉소 2.62 ± 0.06, 직업 자신감 3.55 ± 0.05로 나타났다. ‘일을 할 때 방해받지 않고 내 일만 했으면 좋겠다’와 ‘직장 일을 마치고 퇴근 시에 완전히 녹초가 된다’라는 항목에서 가장 높은 직무소진 정도를 나타냈으며, ‘말은 일을 하는데 더 소극적(덜 열정적)으로 되었다’와 ‘내 일의 중요성에 대해 의심스럽다’에서 가장 낮은 직무소진 정도를 보였다. 직업 자신감에서는 ‘내가 생각할 때 나는 일을 잘 한다’에서는 직무소진 정도가 높았고 ‘직무상 무엇인가를 성취했을 때 기쁨을 느낀다’에서 직무소진 정도가 낮았다.

영양사의 직무소진 하위영역인 소진, 냉소, 직업 자신감을 일반사항에 따라 비교해 본 결과 영양사의 나이와 학력, 시

Table 1. Job burnout of dietitians

Item	Score
Exhaustion ($\alpha = 0.810$) ¹⁾	2.78 ± 0.07 ²⁾
I feel emotionally drained from my work.	3.02 ± 0.10
I feel used up at the end of the workday.	3.05 ± 0.09
I feel tired when I get up in the morning and have to face another day on the job	2.54 ± 0.09
Working all day is stressful to me	2.81 ± 0.10
I feel burned out from my work.	2.48 ± 0.08
Cynicism ($\alpha = 0.726$)	2.62 ± 0.06
I've become more callous toward people since I took this job.	2.48 ± 0.11
I have become less interested in my work since I started this job	2.46 ± 0.08
I have become less enthusiastic about my work.	2.19 ± 0.08
This job is hardening me emotionally.	2.79 ± 0.11
I have become more cynical about whether my work contributes to anything.	2.30 ± 0.07
I doubt the significance of my work.	2.20 ± 0.09
I just want to do my job and not be bothered.	3.92 ± 0.10
Professional efficacy ($\alpha = 0.745$)	3.55 ± 0.05
I can effectively solve the problems that arise in my work.	3.37 ± 0.08
I feel I am making an effective contribution to what this organization does.	3.56 ± 0.08
In my opinion I am good at my job.	3.27 ± 0.07
I feel exhilarated when I accomplish something at work.	4.13 ± 0.06
I have accomplished worthwhile things in this job.	3.52 ± 0.08
At my work, I feel confident that I am effective at getting things done.	3.42 ± 0.07

1) Reliability statistics, 2) Mean ± SE
A 5-point scale was used ('5-strongly agree', '1-strongly disagree')

설의 위치에 따른 유의미한 차이는 없었다 (Table 2). 그런데 p < 0.1 수준에서 볼 때 대졸 영양사가 전문대를 졸업한 영양사에 비해 냉소정도가 더 높았고 대도시에 근무하는 영양사가 중소도시나 군 지역 영양사에 비해 직업 자신감이 높은 경향을 나타내었다. 한편 영양사의 경력이 5년 미만인 경우 5년 이상에 비해 직업 자신감이 낮았으나 (p < 0.05), 소진과 냉소에는 유의미한 차이를 나타내지 않았다.

3. 영양사의 직무만족도와 이직의향

영양사의 직무만족도와 이직의향을 일반사항에 따라 비교하였다 (Table 3). 직무만족도의 하위영역 중 동료들 (3.73 ± 0.07, 68.3%)에 대한 만족도가 가장 높았고, 직무자체 (3.41 ± 0.06, 60.3%), 상위자의 감독 (3.27 ± 0.08, 56.8%), 보수 (2.66 ± 0.07, 41.5%), 승진 (2.32 ± 0.07, 33.0%) 순으로 나타났다. 특히 보수와 승진에 대한 직무만족도는 3점 (50.0%)보다 낮은 점수로 다른 하위 영역에 비해 매우 낮은 만족도를 나타내었다. 이직의향은

Table 2. Comparison of job burnout by descriptive characteristics

	Exhaustion	Cynicism	Professional efficacy
Dietitian's age (years)			
< 30 (n = 31)	2.90 ± 0.14 ¹⁾	2.77 ± 0.10	3.50 ± 0.09
30 - 34 (n = 25)	2.80 ± 0.13	2.61 ± 0.08	3.53 ± 0.11
≥ 35 (n = 35)	2.66 ± 0.10	2.49 ± 0.09	3.60 ± 0.06
p value	0.348	0.103	0.664
Educational background			
College (n = 51)	2.82 ± 0.09	2.71 ± 0.08	3.49 ± 0.07
> University (n = 40)	2.74 ± 0.11	2.51 ± 0.08	3.62 ± 0.07
p value	0.528	0.084	0.195
Career as a dietitian (years)			
< 5 (n = 27)	2.84 ± 0.15	2.70 ± 0.08	3.35 ± 0.07 ^a
5 - 9 (n = 35)	2.75 ± 0.09	2.60 ± 0.09	3.63 ± 0.09 ^b
≥ 10 (n = 29)	2.77 ± 0.12	2.57 ± 0.12	3.62 ± 0.07 ^b
p value	0.848	0.643	0.031*
Location			
Urban (n = 29)	2.94 ± 0.11	2.59 ± 0.10	3.67 ± 0.08
Rural (n = 62)	2.71 ± 0.09	2.64 ± 0.07	3.49 ± 0.06
p value	0.127	0.682	0.087

1) Mean ± SE, *: p < 0.05, a, b Different superscripts mean significant differences at the alpha = .05 by an Duncan post-hoc test, A 5-point scale was used ('5-strongly agree', '1-strongly disagree')

2.73 ± 0.09로 보통보다는 낮게 나타났다.

영양사의 직무만족도는 영양사의 학력과 경력에 따른 유의미한 차이를 나타내지는 않았는데 승진에 대한 만족도는 전문대를 졸업한 영양사가 대졸 영양사에 비해 높은 경향을 보였다(p < 0.1). 35세 이상의 영양사가 30세 미만의 영양사보다 직무자체에 대한 만족도가 높은 경향을 보였고(p < 0.1), 이직의향도 유의하게 낮게 나타났다(p < 0.05). 대도시에 근무하는 영양사가 중소도시나 군지역 영양사에 비해 보수에 대한 만족도가 유의하게 낮게 나타났다(p < 0.01).

4. 일반사항, 직무소진, 이직의향, 직무만족도의 상관관계

일반사항, 직무소진, 이직의향, 직무만족도의 상관관계를 Table 4에 제시하였다. 직무자체에 대한 만족도는 입소인원(p < 0.05), 소진(p < 0.001), 냉소(p < 0.001) 및 이직의향(p < 0.001)과 음의 상관관계를 나타냈으며, 직업자신감(p < 0.001)과는 양의 상관관계를 나타내었다. 상위자의 감독에 대한 만족도는 냉소(p < 0.05)와 이직의향(p < 0.001)과는 음의 상관관계를 나타냈으며, 직업자신감(p < 0.01)과는 양의 상관관계를 나타내었다. 동료에 대한 만족도는 직업자신감(p < 0.01)과 양의 상관관계를 나타내었으며, 보수에 대한 만족도는 소진(p < 0.001), 냉소(p < 0.01) 및 이직

Table 3. Comparison of job satisfaction and turnover intention by descriptive characteristics

	Job satisfaction dimension					Turnover intention (α = 0.853)
	Work (α = 0.803) ¹⁾	Supervision (α = 0.911)	Co-workers (α = 0.919)	Pay (α = 0.828)	Promotion (α = 0.699)	
Overall	3.41 ± 0.06 ²⁾	3.27 ± 0.08	3.73 ± 0.07	2.66 ± 0.07	2.32 ± 0.07	2.73 ± 0.09
Dietitian's age (year)						
< 30 (n = 31)	3.25 ± 0.11	3.25 ± 0.14	3.79 ± 0.14	2.60 ± 0.10	2.39 ± 0.12	3.04 ± 0.15 ^b
30 - 34 (n = 25)	3.41 ± 0.12	3.37 ± 0.11	3.67 ± 0.11	2.50 ± 0.13	2.16 ± 0.14	2.72 ± 0.18 ^{ab}
≥ 35 (n = 35)	3.56 ± 0.08	3.21 ± 0.14	3.70 ± 0.10	2.84 ± 0.12	2.38 ± 0.11	2.46 ± 0.13 ^a
p value	0.090	0.724	0.756	0.127	0.380	0.019*
Educational background						
College (n = 51)	3.41 ± 0.09	3.28 ± 0.11	3.66 ± 0.10	2.75 ± 0.10	2.43 ± 0.10	2.75 ± 0.11
> University (n = 40)	3.42 ± 0.07	3.26 ± 0.12	3.80 ± 0.10	2.55 ± 0.10	2.17 ± 0.10	2.71 ± 0.14
p value	0.935	0.919	0.307	0.144	0.071	0.812
Career as a dietitian						
< 5 years (n = 27)	3.36 ± 0.11	3.10 ± 0.13	3.67 ± 0.13	2.77 ± 0.15	2.31 ± 0.11	2.98 ± 0.17
5 - 9 years (n = 35)	3.40 ± 0.09	3.47 ± 0.14	3.76 ± 0.12	2.60 ± 0.10	2.42 ± 0.12	2.70 ± 0.12
≥ 10 years (n = 29)	3.48 ± 0.12	3.19 ± 0.14	3.74 ± 0.11	2.64 ± 0.11	2.19 ± 0.14	2.54 ± 0.17
p value	0.714	0.134	0.864	0.606	0.407	0.147
Location						
Urban (n = 29)	3.45 ± 0.09	3.22 ± 0.15	3.65 ± 0.12	2.39 ± 0.11	2.34 ± 0.10	2.83 ± 0.12
Rural (n = 61)	3.39 ± 0.08	3.30 ± 0.10	3.76 ± 0.09	2.79 ± 0.08	2.31 ± 0.09	2.69 ± 0.12
p value	0.627	0.649	0.427	0.006**	0.836	0.422

1) Reliability statistics, 2) Mean ± SE, *: p < 0.05, a, b Different superscripts mean significant differences at the alpha = 0.05 by an Duncan post-hoc test, A 5-point scale was used ('5-strongly agree', '1-strongly disagree')

의향 ($p < 0.001$)과 음의 상관관계를 나타내었고, 승진에 대한 만족도는 냉소 ($p < 0.01$)와 음의 상관관계를 나타내었다. 이직의향은 소진 ($p < 0.001$), 냉소 ($p < 0.001$)와 양의 상관관계를 나타내었다. 한편, 영양사의 경력은 직무만족도 및 이직의향과 유의미한 상관성을 나타내지 않았다.

5. 직무만족도와 이직의향에 대한 영양사의 일반특성, 직무소진의 영향력

영양사의 일반특성, 직무소진이 직무만족도와 이직의향에 주는 영향력이 어느 정도인지 알아보기 위해 회귀분석을 하여 그 결과를 제시하였다 (Table 5). 직무자체에 대한 만족도에 영향을 미치는 변인은 이직의향, 냉소, 직업 자신감인데, 이직의향과 냉소가 적을수록 직업 자신감이 클수록 직무 자체에 대한 만족도가 높았으며, 이것의 설명력은 48.8%였다. 상위자의 감독에 대한 만족도에 영향을 미치는 변인은 영양사의 나이, 이직의향, 직업 자신감인데, 나이가 적을수록,

이직의향이 적을수록 직업 자신감이 클수록 상위자의 감독에 대한 만족도가 높았으며, 이것의 설명력은 33.2%였다. 동료에 대한 만족도에 영향을 미치는 변인은 직업 자신감으로, 직업 자신감이 클수록 동료에 대한 만족도가 높았으며, 이것의 설명력은 9.3%에 불과하였다. 보수에 대한 만족도에 영향을 미치는 변인은 이직의향으로, 이직의향이 적을수록 보수에 대한 만족도가 높았으며, 이것의 설명력은 13.6%였다. 승진에 대한 만족도에 영향을 미치는 변인은 영양사의 교육정도와 냉소로, 영양사의 교육정도가 낮을수록 냉소가 적을수록 승진에 대한 만족도가 높았으며, 이것의 설명력은 13.6%였다. 영양사의 일반특성, 이직의향, 직무소진의 직무만족도에 대한 설명력은 직무자체에 대한 만족도가 가장 컸으며, 동료에 대한 만족도가 가장 낮았다. 한편, 이직의향에 영향을 주는 변인은 소진과 영양사의 나이로 소진정도가 클수록, 나이가 적을수록 이직의향이 컸으며, 이것의 설명력은 48.9%였다.

Table 4. Correlation coefficients between job burnout / the turnover intention / general characteristics and job satisfaction / the turnover intention

	Job satisfaction dimension					Turnover intention
	Work	Supervision	Co-workers	Pay	Promotion	
General characteristics						
Career as a dietitian	0.090	-0.020	0.099	0.018	-0.110	-0.206
No of residents	-0.226*	-0.090	-0.192	-0.169	-0.010	0.100
Turnover intention	-0.549***	-0.482***	0.024	-0.370***	-0.065	1
Job Burnout						
Exhaustion	-0.500***	-0.195	-0.038	-0.332***	-0.205	0.663***
Cynicism	-0.593***	-0.265*	-0.194	-0.293**	-0.296**	0.502***
Professional efficacy	0.408***	0.290**	0.306**	-0.041	-0.058	-0.208

*: $p < 0.05$, **: $p < 0.01$, ***: $p < 0.001$

Table 5. Prediction of the job satisfaction and the turnover intention scores using regression model

Independent variables	Job Satisfaction										Turnover intention	
	Work		Supervision		Co-workers		Pay		Promotion		B	β
	B	β	B	β	B	β	B	β	B	β		
Age			-0.145	-0.227*							-0.159	-0.225**
Educational background									-0.243	-0.222*		
Turnover intention	-0.221	-0.317***	-0.466	-0.516***			-0.295	-0.369***				
Job burnout												
Exhaustion											0.797	0.632***
Cynicism	-0.398	-0.371***							-0.400	-0.334**		
Professional efficacy	0.277	0.222**	0.352	0.218*	0.411	0.142**						
R ²	0.488		0.332		0.093		0.136		0.136		0.489	
Adjusted R ²	0.469		0.308		0.082		0.126		0.113		0.477	
F	26.361***		13.771***		8.405***		13.378***		5.893**		40.221***	

*: $p < 0.05$, **: $p < 0.01$, ***: $p < 0.001$

고찰

장애인 생활시설 영양사의 직무소진 정도는 소진 2.78, 냉소 2.62, 직업 자신감 3.55로 소진이 냉소보다 높은 점수를 나타낸 것은 위탁급식의 영양사를 대상으로 한 Lee & Shin(2005)의 연구결과와 같다. 특히 ‘일을 할 때 방해받지 않고 내 일만 했으면 좋겠다’와 ‘직장 일을 마치고 퇴근 시에 완전히 녹초가 된다’라는 항목에서 가장 높은 직무소진 정도를 나타낸 것을 볼 때 장애인 생활시설 영양사는 영양사로서의 업무 외에 다른 업무로 인한 소진이 문제가 되는 것을 알 수 있다. 따라서 영양사 고유의 직무를 하는데 방해받지 않도록 하여 피로감을 줄임으로써 직무소진을 낮출 수 있을 것으로 보인다. 직업 자신감에서는 ‘내가 생각할 때 나는 일을 잘 한다’에서는 직무소진 정도가 높았던 것을 볼 때 직무보수교육과 함께 자신이 일을 잘한다는 자아존중감에 대한 교육을 통해 직무소진 정도를 낮출 수 있을 것으로 보인다.

대졸 영양사가 전문대를 졸업한 영양사에 비해 냉소정도가 더 높은 경향($p < 0.1$)을 보인 것은 Maslach 등(2001)이 학력이 높을수록 직무 소진 수준이 높았다고 한 것과 같은 결과라 할 수 있다. 영양사의 경력이 5년 미만인 경우 5년 이상에 비해 직업 자신감이 낮았는데($p < 0.05$), 이는 경력이 많아질수록 직무 수행 능력이 향상되어 성취감이 높아지기 때문으로 사료된다. Maslach & Jackson(1981)의 MBI 척도를 사용한 Cho(2005)의 보육교사를 대상으로 한 직무소진에 대한 연구에서도 경력이 많아질수록 개인적 성취감이 높게 나타났다.

직무만족도의 하위영역 중 동료들에 대한 만족도가 가장 높았고, 직무자체, 상위자의 감독, 보수, 승진 순으로 나타났으며, 보수와 승진은 보통(3점; 50.0%)보다 낮은 점수로 다른 하위영역에 비해 매우 낮은 만족도를 나타내었다. 이 연구결과는 학교급식 영양사들의 상위자의 감독, 직무자체, 동료들에 대한 만족도가 높은 반면, 승진과 급여에 대해 만족도가 낮다고 보고한 기존의 연구와 유사한 경향을 보였으며(Lee 1995; Kim 등 1998; Park & Kim 2002; Jang & Kim 2003; Lee & Lee 2005), 미국 영양사의 직무만족도에 대한 연구에서도 급여와 승진에 대한 만족도가 가장 낮게 나타나 본 연구와 일치하고 있다(Johnson & Broski 1982). 특히 학교, 병원, 오피스, 공장에 근무하는 영양사를 대상으로 한 연구에서는 만족도 순위가 동료 > 직무자체 > 상위자의 감독 > 보수 > 승진으로 본 연구결과와 일치하였다(Cho & Yoon 2006). 따라서 다른 단체급식 영양사와 마찬가지로 장애인시설 영양사의 경우에도 능력과 자질을 갖

춘 영양사들을 유인하고 영양사들의 직무만족도를 향상시키기 위해서는 우선적으로 전문적 성장가능성과 급여의 문제를 해결해야 할 것이다(Lee & Lee 2005).

이 연구에서 직무만족도는 영양사의 개인특성(연령, 학력, 경력)에 따른 유의미한 차이를 나타내지는 않았고, 단지 대도시에 근무하는 영양사가 중소도시나 군지역 영양사에 비해 보수에 대한 만족도가 유의미하게 낮게 나타나($p < 0.01$), 연령이나 경력이 많아질수록 직무만족도가 높아졌다고 한 학교급식 영양사를 대상으로 한 선행연구 결과와 차이가 있었다(Lee 1995; Park & Kim 2002; Lee & Lee 2005). 이는 장애인생활시설 영양사의 연령이나 경력이 학교급식 영양사에 비해 적어서(Lee 2008) 연령이나 경력에 의한 직무만족도의 유의한 차이가 나타나지 않은 것으로 사료된다.

대상 영양사의 이직의향은 2.73(43.3%)으로 보통보다는 낮게 나타났는데, 이는 위탁급식 영양사를 대상으로 한 연구(48.2%)보다 약간 낮은 수준으로 위탁급식 영양사에 비해서는 이직하려는 경향이 적음을 알 수 있다. 30세 미만의 영양사보다 35세 이상의 영양사가 이직의향은 유의하게 낮게 나타났으나($p < 0.05$), 경력에 따른 유의미한 차이를 나타내지 않은 것으로 볼 때 나이가 증가하면서 직업의 안정을 추구하기 때문으로 생각된다.

이직의향과 밀접한 관계를 보이는 직무만족도는 직무자체, 상위자의 감독, 보수에 대한 만족도로 나타났다($p < 0.001$). 소진과 냉소는 이직의향과 유의한 상관관계를 나타냈으나($p < 0.001$), 직업 자신감이 이직의향과 유의한 상관관계를 나타내지 않은 것은 Lee & Shin(2005)의 연구결과와 일치하는 것으로 영양사의 경우 직업 자신감이 적다고 이직의향이 증가한다고는 볼 수 없다. 즉 이직의향을 감소시키기 위해서는 직무자체, 상위자의 감독 및 보수에 대한 만족도를 증가시키고 소진과 냉소를 감소시키기 위한 노력이 필요하다.

직무자체에 대한 만족도는 입소인원($p < 0.05$), 소진($p < 0.001$), 냉소($p < 0.001$) 및 이직의향($p < 0.001$)과 음의 상관관계를 나타냈으며, 직업자신감($p < 0.001$)과는 양의 상관관계를 나타내었다. 상위자의 감독에 대한 만족도는 냉소($p < 0.05$)와 이직의향($p < 0.001$)과는 음의 상관관계를 나타냈으며, 직업자신감($p < 0.01$)과는 양의 상관관계를 나타내었다. 동료에 대한 만족도는 직업자신감($p < 0.01$)과 양의 상관관계를 나타내었으며, 보수에 대한 만족도는 소진($p < 0.001$), 냉소($p < 0.01$) 및 이직의향($p < 0.001$)과 음의 상관관계를 나타내었고, 승진에 대한 만족도는 냉소($p < 0.01$)와 음의 상관관계를 나타내었다. 직무소진의 하위영역에 따라 상관성을 나타내는 직무만족도의 하위영역이

다르지만, 직무자체의 만족도는 모든 직무소진 영역과 높은 상관성을 나타냄 ($p < 0.001$)을 제시한다.

직무자체에 대한 만족도에 영향을 미치는 변인은 이직의향, 냉소, 직업 자신감으로 48.8%의 설명력을 나타냈고, 상위자의 감독에 대한 만족도에 영향을 미치는 변인은 영양사의 나이, 이직의향, 직업 자신감으로 이것의 설명력은 33.2%였다. 직무자체와 상위자 감독에 대한 만족도는 영양사의 일반특성, 이직의향, 직무소진의 설명력이 큰 편이었는데, 다른 하위영역은 이들 변인에 의한 설명력이 부족했다. 특히 동료에 대한 만족도는 9.3%에 불과하였으므로 이를 설명하는 다른 변인에 대한 연구가 필요하다.

Cho(2005)에 의하면 직무 소진의 영역 중 소진이 직무만족도에 가장 많은 설명력을 지닌다는 결과를 제시하였고, Song 등(2007)의 연구에서도 소진이 보수를 제외한 모든 영역의 직무만족도에 대해 유의미한 설명력을 보였던 반면, Shin(2003)은 직무만족에 가장 많은 설명력을 가지는 것은 냉소라고 하였다. 그런데 본 연구에서는 직업자신감이 보수와 승진을 제외한 모든 영역의 직무만족도에 대해 유의미한 설명력을 보였고, 냉소는 직무자체와 승진영역의 직무만족도에 대해 유의미한 설명력을 나타내었다.

영양사의 직무만족도에 영향을 미치는 변인은 이직의향, 냉소 및 직업 자신감으로 나타났고, 이직의향에 영향을 미치는 변인은 소진으로 나타난 결과를 볼 때 직무만족도를 높이고 직업에 대한 안정감을 갖도록 하기 위해서는 직무소진관리가 필요함을 알 수 있다.

요약 및 결론

본 연구는 장애인복지시설 영양사의 직무소진, 직무만족도, 이직의향을 개인적인 특성과 시설 특성에 따라 분석하고, 영양사의 일반특성과 직무소진이 직무만족도와 이직의향에 얼마나 영향을 주는 지 평가하고자 전국의 장애인생활시설 영양사를 대상으로 하여 2006년 9월 7일~10월 15일까지 총 122부를 배부하여 이 중 74.6%인 91부 자료를 분석하였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 직무소진의 각 하위영역은 소진 2.78 ± 0.07 , 냉소 2.62 ± 0.06 , 직업 자신감 3.55 ± 0.05 로 소진이 냉소보다 약간 높았다. 영양사의 나이와 학력, 시설의 위치에 따른 각 하위영역의 유의미한 차이는 없었으나, 영양사의 경력이 5년 미만인 경우 5년 이상에 비해 직업 자신감이 낮았다. 직업자신감을 향상시킬 수 있는 정기적인 직무보수교육이 필요하다고 사료된다.

2. 직무만족도의 하위영역 중 동료들(3.73 ± 0.07 , 68.3%)에 대한 만족도가 가장 높았고, 직무자체(3.41 ± 0.06 , 60.3%), 상위자의 감독(3.27 ± 0.08 , 56.8%), 보수(2.66 ± 0.07 , 41.5%), 승진(2.32 ± 0.07 , 33.0%) 순으로 나타나 보수와 승진에 대한 만족도를 높일 수 있는 정책의 도입이 필요함을 시사한다. 직무만족도는 영양사의 학력과 경력에 따른 유의미한 차이를 나타내지는 않았으나, 대도시에 근무하는 영양사가 중소도시나 군지역 영양사에 비해 보수에 대한 만족도가 유의미하게 낮게 나타났다 ($p < 0.01$). 이직의향은 2.73 ± 0.09 로 보통(3점)보다는 낮게 나타났으며, 30세 미만의 영양사보다 35세 이상의 영양사의 이직의향이 유의하게 낮게 나타났다($p < 0.05$).

3. 직무자체에 대한 만족도는 소진, 냉소 및 이직의향과 음의 상관관계를 나타냈으며, 직업자신감과는 양의 상관관계를 나타내었다($p < 0.001$). 상위자의 감독에 대한 만족도는 냉소와 이직의향과는 음의 상관관계를 나타냈으며, 직업자신감과는 양의 상관관계를 나타내었다($p < 0.05$). 동료에 대한 만족도는 직업자신감과 양의 상관관계를 나타내었으며, 보수에 대한 만족도는 소진, 냉소 및 이직의향과 음의 상관관계를 나타내었고, 승진에 대한 만족도는 냉소와 음의 상관관계를 나타내었다($p < 0.01$). 이직의향은 직무자체, 상위자의 감독, 보수에 대한 만족도와 음의 상관관계를 나타내었고, 소진과 냉소와 양의 상관관계를 나타내었다($p < 0.001$).

4. 직무자체에 대한 만족도에 영향을 미치는 변인은 이직의향, 냉소, 직업 자신감으로 이것의 설명력은 48.8%였고, 상위자의 감독에 대한 만족도에 영향을 미치는 변인은 영양사의 나이, 이직의향, 직업 자신감으로 이것의 설명력은 33.2%였다. 동료에 대한 만족도, 승진에 대한 만족도, 보수에 대한 만족도에 대한 영양사의 일반특성, 이직의향, 직무소진의 설명력은 10% 내외에 불과하였으므로 이를 설명하는 다른 변인에 대한 연구가 필요하다. 이직의향에 영향을 주는 변인은 소진과 영양사의 나이로 소진정도가 클수록, 나이가 적을수록 이직의향이 컸으며, 이것의 설명력은 48.9%였다. 즉 직업자신감은 직무만족도를 높이는 요인으로, 냉소는 직무만족도를 낮추는 주요인자로 밝혀졌으며, 소진은 이직의향을 높이는 요인으로 나타났다.

향후 다양한 조직에 종사하는 영양사를 대상으로 직무소진관리에 대한 연구가 수행될 필요가 있으며, 직무만족도의 하위변인 중 동료, 승진, 보수에 대한 만족도에 영향을 주는 설명력이 높은 변인을 찾아내는 연구와 함께 다른 기관에 종사하는 영양사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 연구가 수행되어야 할 것이다.

 참고 문헌

- Chang NS, Kim YS, Kim KN (2001): Foodservice management in institutions for the disabled in Korea. *Korean J Diet Cult* 16(2): 187-193
- Chang UJ (2001): Job importance and job satisfaction among elementary school foodservice dietitians in Seoul. *Korean J Diet Cult* 16(5): 423-430
- Cho KW, Yoon JY (2006): TQM performance and job satisfaction of dietitians in institutional foodservices. *Korean J Community Nutr* 11(6): 750-760
- Cho SY (2005): Child care teacher's job satisfaction and burnout. *J Korean Living Sci Assoc* 14(1): 69-79
- Choo YJ, Ryu SH, Yoon JH (2006): Dietitian's job satisfaction and perception of foodservice quality in elementary schools. *Korean J Nutr* 39(2): 192-200
- Jang MR, Kim MH (2003): Job satisfaction of dietitians between elementary school and high school. *J Korean Diet Assoc* 9(1): 13-21
- Jeong IK, Kim MH (2006): Social Welfare for the disabled, p. 13, Yangseowon Pub., Seoul
- Johnson CA, Broski D (1982): Job satisfaction of dieticians in the United States. *J Am Diet Assoc* 81(5): 555-559
- Kim EK, Kim EM, Kang MH, Hong WS (1998): A study on the foodservice worker's job satisfaction in elementary school foodservice systems located in Seoul and Kangnung. *Korean J Soc Food Sci* 14(1): 68-75
- Lee HS (2008): Foodservice management and the food sanitation management in the welfare institutions for the disabled in Korea. *Korean J Community Nutr* 13(4): 520-530
- Lee HS (1995): Evaluation of the common-management foodservice system of the elementary schools in Kyungbook region. *Korean JSoc Food Sci* 11(4): 370-378
- Lee KE, Lee HS (2005): Influences of school food service dietitians' job satisfaction and perception of barriers to HACCP implementation on food sanitation/safety management performance in Gyeongbuk province. *J Korean Diet Assoc* 11(2): 179-189
- Lee KE, Shin KH (2005): Job burnout, engagement and turnover intention of dietitians and chefs at a contract foodservice management. *J Community Nutr* 7(2): 100-106
- Locke EA (1976): The nature and causes of job satisfaction. In Marvin D. Dunnette (ed.): Handbook of industrial and organizational psychology, 3rd ed. Rand McNally, Chicago
- Maslach C (2003): Burnout, the cost of caring. pp. 1-24, Malor Books, Cambridge, MA.
- Maslach C, Jackson SE (1981): Maslach burnout inventory manual. Consulting Psychologist Press, Palo Alto, CA
- Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP (2001): Job Burnout. *Ann Rev Psychol* 52: 397-422
- Ministry of Government Legislation (MOL) (2007): Article 2 of 'Welfare of disabled persons Act'. Available at www.moleg.go.kr
- Moon HK, Joung HJ, Cho JS (1996): Relationships between general characteristics and job satisfaction of the Korean dietitian. *J Korean Diet Assoc* 2(2): 181-198
- Park EJ, Kim KN (2002): Job achievement and job satisfaction of dietitian in elementary school. *J Korean Diet Assoc* 8(2): 163-174
- Park HR, Kwon JY (1999): The job satisfaction and self-assessment of public health nutritionists. *Korean J Community Nutr* 4(1): 83-94
- Schaufeli WB, Salanova M, Gonzalez-Roma V, Bakker AB (2002): The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytical approach. *J Happiness Studies* 3(1): 71-92
- Shin KH (2003): The Malach burnout inventory-general survey (MBI-GS): an application in south korea. *Korean J Industrial and Organizational Psychology* 16(3): 1-17
- Smith PC, Kendall ML, Hulin CL (1969): The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes. Rand McNally, Chicago
- Son KH (2006): Social welfare for people with disability, pp. 18-19, Hakhyunsa Pub., Seoul
- Song NC, Lee HS, Lee KE (2007): The Factors(job burnout, job engagement, the workplace safety) Influencing Employees' Job Satisfaction in School Food Service Operations. *Korean J Community Nutr* 12(5): 606-616
- SPSS Inc. (2007): SPSS 14.0 for Windows, Chicago
- Yang IS, Ham SO (1996): Job satisfaction and its relationship to job characteristics of school foodservice dietitians. *Korean J Diet Cult* 8(1): 11-19
- Yun HJ, Lee JE, Hong WS (2009): A study on factors of job satisfaction and burnout of hospital dietitians. *Korean J Community Nutr* 14(1): 100-113